

2007年度第4四半期（2008年1月～3月）および2007年度（年度累計）

**「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」**

**「苦情情報」「不服申立制度のご利用状況」の開示について**

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、「社会に開かれた会社」をめざす取り組みの一環として、「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」、「苦情情報」、「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況」について、四半期毎に開示しています。

今回は、2007年度第4四半期（2008年1月～3月）および2007年度の年度累計についてご報告します。

**1. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」について（詳細は別紙1をご参照ください）**

- ・2007年度第4四半期の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」は、2,091件です。
- ・うち「支払事由に非該当（保険約款上の保険金・給付金支払事由に該当していないためお支払いできない場合）」が1,698件、「告知義務違反による解除（故意または重大な過失によって、ご健康状態など告知すべき重要な事実について告知いただかなかった等によりお支払いできない場合）」は213件、「免責事由に該当（保険約款に定められた保険金・給付金支払いの免責事由に該当したためお支払いできない場合）」が156件でした。
- ・なお、「詐欺による無効」、「不法取得目的のため無効」、「重大事由による解除」によるお支払い非該当はありませんでした。

**2. 「苦情情報」について（詳細は別紙2をご参照ください）**

- ・2007年度第4四半期の苦情件数は10,791件となり、前四半期（2007年10月～12月）と比べ、約23%減少しました。
- ・苦情項目としては、「アフターサービス関連」が45.0%と最も多く、次いで「保険金・給付金関連」（27.7%）となっています。
- ・「アフターサービス関連」では、「解約手続きに関するもの」が1,115件（項目内占率23.0%）、「保険金・給付金関連」では「給付金の支払手続きに関するもの」が1,041件（同34.8%）となっています。

**3. 「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況について（詳細は別紙3をご参照ください）**

- ・2008年1月から3月までに6案件のご利用がありました。
- ・このうち5案件については再査定のご要望があり、支払査定部署で再査定を実施した結果、4案件については決定に変更はありませんでした（1件は再査定中：5月30日現在）。
- ・なお、再査定にあたっては、原則として、社外の専門家を含む「保険金等支払審査会」で審議しています。

以上

## 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数」および「具体的事例」

## 1. 2007年度第4四半期（2008年1月～3月）お支払いに該当しないと判断したご契約件数

(単位：件)

お支払い非該当判断事由	2008年 1月～3月			2007年 10月 ～12月			前年同期 2007年 1月～3月			2007年度 2007年4月 ～2008年3月		
	保険金	給付金		保険金	給付金		保険金	給付金		保険金	給付金	
詐欺による無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
不法取得目的のため無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
告知義務違反による解除	213	116	97	225	106	119	154	70	84	792	386	406
重大事由による解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
免責事由に該当	156	111	45	161	139	22	184	152	32	636	522	114
支払事由に非該当	1,698	569	1,129	1,748	603	1,145	1,622	557	1,065	6,808	2,397	4,411
その他	24	2	22	35	12	23	23	1	22	114	16	98
合 計	2,091	798	1,293	2,169	860	1,309	1,983	780	1,203	8,350	3,321	5,029

(注) 1. 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等のお支払いに該当しないと判断したご契約件数です。

2. 上記件数には、お支払い事由となる所定の入院日数に満たないご請求など、ご提出いただいた書類（診断書等）から、約款上明らかに非該当となる件数を含んでいます。

## 【ご参考】2007年度（2007年4月～2008年3月）お支払いした件数 (単位：件)

	2007年度 (2007年4月～2008年3月)		
	保険金	給付金	
お支払件数	989,691	114,420	875,271

(注) 1. 上記件数は、個人保険・個人年金保険・団体保険等のお支払い件数です。なお、満期保険金・生存給付金・一時金・

L. A. ボーナス・ペイバック等、支払査定を要しないものは含んでいません。

2. 上記件数は、ご契約単位ではなく、各保険金・給付金ごとに集計したものです。

## 2. お支払いに該当しないと判断したご契約の具体的事例（2008年1月～3月）

### <保険金>

事由	種類	事由例	非該当とした事案の概要
告知義務違反による解除	死亡保険金	告知義務違反による解除	「胃癌」による死亡にて死亡保険金をご請求いただきましたが、契約前に「食物のつかえ感がある」との自訴で病院を受診され、胃内視鏡検査の結果、「胃癌の疑い」と告げられていたことの不告知が判明し、死因との因果関係が認められました。 このため、告知義務違反解除と判断し、死亡保険金については、お支払い非該当と判断しました。
免責事由に該当	災害死亡保険金	無免許運転中の事故	災害死亡として災害死亡保険金をご請求いただきましたが、無免許で原動機付自転車を運転中に大型自動車と衝突し死亡されたことが判明いたしました。 免責事由である「法令に定める運転資格を持たないで運転している間に生じた事故」に該当し、災害死亡保険金はお支払い非該当と判断しました（死亡保険金はお支払いいたしました）。
支払事由に非該当	介護保険金	支払事由に非該当	「脳炎」にて介護保険金をご請求いただきましたが、「脳炎」による器質性認知症との確定診断があり、その状態が現在も継続中ではあるものの、衣服の着脱・入浴・食物の摂取・排便排尿の後始末についていずれも約款所定の状態を満たしておらず、「他人の介護を要する状態」とはお認めできないため、介護保険金については、お支払い非該当と判断しました。

### <給付金>

事由	種類	事由例	非該当とした事案の概要
告知義務違反による解除	入院給付金	告知義務違反による解除	「前立腺肥大症」により入院され、給付金をご請求いただきましたが、契約前に「前立腺肥大症」と診断され通院中であったことの不告知が判明し、請求傷病と告知義務違反の事実との因果関係が認められました。 このため、告知義務違反解除と判断し、給付金については、お支払い非該当と判断しました。
支払事由に非該当	特定疾病保険金	支払事由に非該当	「早期大腸癌」により特定疾病保険金をご請求いただきましたが、病理組織学検査で「上皮内癌」と診断されていたことが判明しました。「上皮内癌」はご加入いただいていた特定疾病保障定期保険特約ではお支払い対象と定める悪性新生物には該当しないため、お支払い非該当と判断しました。
支払事由に非該当	入院給付金	支払事由に非該当	「左膝関節内異物」により3日間入院され、入院給付金をご請求いただきましたが、ご加入いただいていた入院特約は継続5日以上入院をお支払い対象とするため、お支払い非該当と判断しました。

**【用語のご説明】**

<p>詐欺による 無効</p>	<p>告知義務違反の内容が特に重大な場合などには、詐欺としてご契約を無効とさせていただきます（ご加入後2年を経過後でも無効となる場合があります）。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。</p>
<p>不法取得目的 のため無効</p>	<p>保険金・給付金を不法に取得する目的をもって、保険契約にご加入された場合には、ご契約を無効とさせていただきます。この場合、払い込まれた保険料は払い戻しいたしません。</p>
<p>告知義務違反 による解除</p>	<p>保険加入（ご契約の見直し、特約中途付加や復活等を含みます）に際して、故意または重大な過失によって、告知すべき重要な事実について告知いただかなかった場合や、事実でないことを告知された場合にはご契約を解除することがあります。解除時点の計算に基づき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。</p>
<p>重大事由 による解除</p>	<p>保険金・給付金を詐取する目的で故意に事故を起こしたり、ご請求に際して診断書偽造などの詐欺行為があった場合には、ご契約を解除することがあります。解除時点の計算に基づき返戻金がある場合には、これをお支払いいたします。複数の入院関係特約に加入して入院に関する給付金が極めて大きな金額になっている場合など、他の保険契約との重複によって、被保険者にかかる給付金額等の合計額が著しく過大であり、保険制度の目的に反する状態がもたらされる場合にも、ご契約（主契約および他の特約を含みます）を解除することがあります。</p>
<p>免責事由に 該当</p>	<p>約款には、保険金・給付金ごとに、免責事由としてお支払いしない事由を規定しています。主なものとしては、死亡保険金について、被保険者の自殺、災害死亡保険金について、契約者・被保険者の故意または重大な過失による被保険者の死亡、被保険者の無免許運転および酒気帯び運転等による死亡の場合などがあります。</p>
<p>支払事由に 非該当</p>	<p>約款には、保険金・給付金ごとに、お支払いする事由を規定しており、ご請求いただいた際、この支払事由に該当しないと判断させていただく場合があります。主なものとしては、高度障害保険金について、高度障害状態の原因となった疾病や傷害がご契約の責任開始前に発生していた場合などがあります。</p>

## 「苦情情報」

## 1. 2007年度第4四半期（2008年1月～3月）苦情お申し出件数

苦情項目	2008年1月～3月（占率）	＜ご参考＞		
		前四半期（占率） （2007年10月～12月）	前年同期（占率） （2007年1月～3月）	2007年度合計（占率） （2007年4月～2008年3月）
新契約募集関連	1,043件（9.7%）	1,314件（9.4%）	1,161件（10.7%）	4,854件（9.4%）
保険料払込手続関連	1,311件（12.2%）	1,328件（9.5%）	1,189件（11.0%）	5,287件（10.2%）
アフターサービス関連	4,857件（45.0%）	6,900件（49.3%）	5,148件（47.6%）	22,562件（43.6%）
保険金・給付金関連	2,991件（27.7%）	3,635件（26.0%）	2,533件（23.4%）	15,629件（30.2%）
うち保険金のお支払い非該当	146件（1.4%）	225件（1.6%）	121件（1.1%）	927件（1.8%）
うち給付金のお支払い非該当	684件（6.3%）	924件（6.6%）	502件（4.6%）	4,362件（8.4%）
その他	589件（5.5%）	823件（5.9%）	795件（7.3%）	3,442件（6.7%）
合計	10,791件（100.0%）	14,000件（100.0%）	10,826件（100.0%）	51,774件（100.0%）

お客さまお申し出合計	76,262件	81,238件	79,030件	328,271件
------------	---------	---------	---------	----------

（注）1. お客さまから寄せられたお申し出（苦情）については、お申し出時点から、お客さま対応の過程において、お申し出内容の分類等を変更することがあります。

2. 上記お申し出（苦情）件数は、2008年4月7日現在で集計した数値（日本興亜損害保険株式会社が受け付けた当社代理店に対する苦情を含む）を掲載しています。

## 2. お申し出(苦情)事例および改善事例

※太字箇所は、2007年度第4四半期以降の改善事例

商品関連	事例	9日間入院し、全身麻酔をして手術を受けた。その際、手術給付金の対象にならなかった。大腸ポリープ切除術のような簡単な手術で給付されたのに、全身麻酔をした大変な手術が「約款所定の手術項目に該当しない」との理由で対象とならなかった。
	改善状況	従来の手術保障特約の支払対象(限定列举された88種類)に「入院を伴う公的医療保険制度対象の手術」を加えた「新・手術特約」を開発し、「ライフアカウント L.A.」をはじめとする複数の商品に付加して販売できるようにしました。(2007年6月)
	事例	年金は万一のときのために加入するものではなく、貯蓄のために加入するのだから、診査や告知なしで加入できるようにしてほしい。
	改善状況	より幅広いお客さまに安心をお届けすることをめざし、職業告知のみ(医的な診査や健康状態に関する告知なし)でお申し込みいただける個人年金保険「年金ひとすじワイド」を発売しました。(2007年8月)
	事例	<b>給付金請求の正当権利者が請求不可能な状態になった場合を考え、事前に代理人を選定する取組みを検討してほしい。</b>
改善状況	<b>被保険者が受取人となる保険金・給付金などについて、その受取人が請求できない場合に、代理請求人が代わりにご請求できる「代理請求特約」の取扱いを開始しました。(2008年4月)</b>	
保険料払込手続 関連	事例	保険料振替口座を銀行から郵便局に変更したいと思って、口座変更の申し出をしたところ、銀行用と書かれた「口座振替申込書」が届いた。郵便局でも銀行でも使える書類にしてほしい。
	改善状況	保険料払込方法を口座振替扱いへ変更する場合および振替口座を変更する場合にご提出いただく「口座振替申込書」を改訂し、銀行用と郵便局用を統合しました。あわせて記入しやすいように記入例と記入欄が左右見開きとなるように改訂しました。(2007年4月)
	事例	集団扱にて個人契約に加入した場合に「集団扱確認書」の提出が必要なのはわかるが、法人契約の場合、契約者が集団そのものなのになぜ提出が必要なのか。
	改善状況	法人契約の集団扱契約について、一部の集団を除き「集団扱確認書」の提出を省略可能としました。(2007年9月)
	事例	<b>主契約払込満了後の特約保険料の払込みがなかったので特約解約となったとする内容の通知が届いた。特約解約となる前にもう少しフォローがあってもよいのではないか。</b>
改善状況	<b>主契約払込満了後の特約保険料が、契約応当月(払込期月)の翌月始時点で未着金の契約に対して、当社へ着金となっていないこと、払込猶予期限までに入金がなければ特約解約(満了)となることを記載した「特約のお取扱いについて」を通知することとしました。(2008年4月)</b>	

アフター サービス関連	事例	すえ置きとなっている満期保険金の残金595円を請求する際、満期保険金受取人がすでに死亡していることを伝え、「相続人から請求してほしい」という。しかし、必要書類（戸籍謄本、印鑑証明書）を取り寄せるだけで今回の請求額を上回ってしまう。少額の場合、もっと簡便な方法で手続きできないのか。
	改善状況	すえ置き(全額)引出し、失効契約の解約等について、相続人からの請求で、お支払いする金額が1万円以下の場合は、公的書類の提出を省略し、認印で手続きできるようにしました。(2007年6月)
	事例	団体あてに提供してもらっている拠出型企業年金保険契約の「積立年金『ご加入内容のお知らせ』内容明細」で、計算基準日以降作成日までの間に積立金を引き出した加入者の場合、いつ時点の金額かわかりにくい。
	改善状況	積立金の一部を引き出した場合は備考欄に一部払出日を表示し、金額は一部払出日における積立金額であることなどの補足説明を記載しました。(2007年5月)
	事例	証券再発行を請求したら、請求書はB4で他の請求書とサイズは違う、署名押印欄は小さくて書きにくい、おまけに届くまで非常に時間がかかった。
	改善状況	請求書を改訂し、A4化するとともに署名押印欄を拡大して書きやすくしました。さらに再発行システムを改訂し、保険証券の再作成に要する日数を短縮しました。(2007年8月)
	事例	配偶者と子どもがともに保障されるタイプの家族保障特約を付加している。末子が20歳になるが手続き必要か。
	改善状況	家族保障特約で保障されるお子さまは20歳未満を対象としているので、特約付加時にお届けの末子が満20歳となる誕生日前月に、その下のお子さまがいらっしゃる場合は登録内容の変更、いらっしゃらない場合は配偶者のみ保障するタイプへの変更等、いずれかの手続きをしていただくご案内をしていました。このご案内時に手続きのお申し出がなかったお客さまに対しては、以降毎年ご案内していくことにしました。(2007年10月)
	事例	海外赴任が決まったので長期間留守にする。海外で入院しても保障されると聞いたが、保障内容を確認できる書類はどこに届くのか。郵便局に届け出れば1年間程転送してもらえと思うが、赴任期間には足りない。どうしたらよいのか。
	改善状況	海外渡航のお申し出があったお客さまには「海外渡航のてびき」をお渡しし、渡航先のご住所をお届けいただいています。これまでは、ご契約内容を記載した「明治安田生命からのお知らせ」を海外渡航先住所に直送希望の方のみ、海外渡航者向けサービス「ポストくん」に登録いただくことで対応していましたが、渡航先のご住所のお届けで自動的に送付するように変更しました。(2007年11月) ※「明治安田生命からのお知らせ」以外の通知は、ご指定の国内連絡先宛てに送付させていただきます。
事例	こども保険の名義変更を依頼して、手続き書類が届いたが、手続き書類の記入方法がわかりづらい。	
改善状況	「こども保険契約者変更」手続きの請求書は、現契約者と新契約者の記入欄を色分けしたほか、押印いただく印鑑についての補足説明を加えるなど、記入しやすくなるよう改訂しました。(2008年1月)	
事例	銀行のキャッシュカードは現在の暗証番号がわかればATMで変更可能だが、明治安田生命のカードはできない。インターネット以外で暗証番号変更する方法はないのか。	
改善状況	コミュニケーションセンターに電話されたご契約者が、カード暗証番号変更をお申し出られた場合、コミュニケーターによる本人確認後、自動音声ガイドに沿って、ご契約者自身がカード番号・現暗証番号をプッシュボタンで入力することにより暗証番号を変更できるサービスを開始しました。(2008年3月)	

保険金・給付金 関連	事例	骨折して入院したので給付金を請求しようと思ったが、どこに連絡すればよいかわからなかった。いざというとき、給付金の請求方法や連絡先がわかるように、保険会社はもっと情報提供すべきだ。
	改善 状況	「ライフアカウント L. A.」のご契約者あてに年1回お届けしている年次報告書「ハッピーレポート」に、ご請求からお支払いまでの手続きやお問い合わせ窓口をご案内するなど、情報提供を充実しました。(2007年5月) また、ご請求に関するご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」をご契約時にお渡しすることになりました。(2007年5月) 「明治安田生命からのお知らせ2007」に同封している「ご契約者のみなさまへ」のなかでも「保険金・給付金のご請求に関するご案内」を掲載することになりました。(2007年9月)
	事例	被保険者が死亡のため死亡保険金の請求手続きをした。このとき入院したまま死亡したのだが、入院給付金・手術給付金は請求していなかった。今回、請求の確認のお知らせをいただいたが、死亡保険金請求の際にひと言、入院給付金等の請求について確認してほしい。そうすれば診断書の依頼も一度で済んだのに不親切だ。
	改善 状況	死亡保険金ご請求のお申し出を受け付けた際、死亡前の入院・手術等の情報について従来からご確認させていただいておりましたが、ご請求のお申し出を記録する「お申し出記録票」について記入項目を改訂し、請求書類の手配がよりスムーズにできるようになりました。(2007年7月) また、退院前に入院給付金のご請求を受け付けた場合には、給付金ご請求時にお渡しするご案内や支払完了通知に、今回ご請求以降退院までのご請求をご案内する文言を表示するようにしました。(2007年10月)
	事例	子どもが通院したので給付金を請求したところ、健康保険証に続柄の記載がないので続柄がわかる住民票を提出してほしいと言われたが、住民票を取るのには、手間も手数料もかかる。
	改善 状況	家族保障特約は請求時点における戸籍上の妻子を保障の対象としていますので、ご請求にあたっては「戸籍謄(抄)本」をご提出いただくか、給付金支払総額300万円以下の場合には「住民票」もしくは「続柄の記載がある健康保険証のコピー」の提出をお願いしていますが、カード型の健康保険証発行が増えたこと等を踏まえ、給付金支払総額10万円以下の場合には、続柄の記載がない健康保険証のコピーでも代替できるようにしました。(2007年10月)
	事例	満期保険金請求書の受取人は自分だと思っていたので、請求書に自分の名前を書き、捺印して送付したところ、受取人が違うと書類に不備がついた。受取人名を表示した請求書を送付することはできないのか。
	改善 状況	「満期手続のご案内」のお客さま控えの部分と請求書について、満期保険金受取人名を表示することとしました(満期保険金受取人が複数指定されている場合などの一部の契約を除く)。(2008年2月)
	事例	通院の特約が付加されているのに、手術給付金の支払いのみで通院給付金は支払われなかった。担当者がまとめて請求手続きをしてくれていると思っていたのに。
改善 状況	お客さまからの給付金請求受付時の契約内容確認や、給付金請求書類お届け時の追加請求有無確認等に活用する「給付金請求時チェックシート」を作成し、保険金・給付金のご請求のご案内についていっそうの強化を図りました。(2008年4月)	



### 3. 2007年度第4四半期（2008年1月～3月）のお申し出（苦情）件数について

（単位：件）

苦情分類	2008年1～3月		前四半期		前年同期		2007年度合計			
	件数	全体占率	2007年10～12月		2007年1～3月		2007年4～2008年3月			
			件数	全体占率	件数	全体占率	件数	全体占率		
新契約募集関連	コンプライアンス違反懸念	310	2.87%	351	2.51%	393	3.63%	1,533	2.96%	
	説明不十分	109	1.01%	129	0.92%	160	1.48%	506	0.98%	
	契約内容相違	41	0.38%	78	0.56%	83	0.77%	303	0.59%	
	取扱不注意	44	0.41%	63	0.45%	99	0.91%	181	0.35%	
	契約確認	17	0.16%	17	0.12%	14	0.13%	55	0.11%	
	契約選択・決定関係	54	0.50%	74	0.53%	81	0.75%	311	0.60%	
	告知関係	5	0.05%	6	0.04%	33	0.30%	47	0.09%	
	証券未着	8	0.07%	24	0.17%	22	0.20%	69	0.13%	
	その他	455	4.22%	572	4.09%	276	2.55%	1,849	3.57%	
	計	1,043	9.67%	1,314	9.39%	1,161	10.72%	4,854	9.38%	
保険料払込手続関連	集金	104	0.96%	119	0.85%	123	1.14%	502	0.97%	
	口座振替・郵便振込	265	2.46%	277	1.98%	227	2.10%	1,049	2.03%	
	職域団体扱	108	1.00%	112	0.80%	84	0.78%	431	0.83%	
	保険料払込状況	283	2.62%	195	1.39%	121	1.12%	690	1.33%	
	保険料振替貸付	175	1.62%	187	1.34%	192	1.77%	769	1.49%	
	失効・復活	173	1.60%	235	1.68%	279	2.58%	1,114	2.15%	
	その他	203	1.88%	203	1.45%	163	1.51%	732	1.41%	
	計	1,311	12.15%	1,328	9.49%	1,189	10.98%	5,287	10.21%	
アフターサービス関連	アフターフォロー関係	485	4.49%	806	5.76%	745	6.88%	2,758	5.33%	
	配当内容	412	3.82%	1,096	7.83%	560	5.17%	3,033	5.86%	
	契約者貸付	280	2.59%	289	2.06%	267	2.47%	1,129	2.18%	
	更新	396	3.67%	375	2.68%	387	3.57%	1,514	2.92%	
	契約内容変更	382	3.54%	428	3.06%	361	3.33%	1,607	3.10%	
	名義等諸変更	321	2.97%	539	3.85%	364	3.36%	1,508	2.91%	
	特約中途付加・特約関係保全手続	142	1.32%	190	1.36%	171	1.58%	714	1.38%	
	解約手続	1,115	10.33%	1,264	9.03%	999	9.23%	4,353	8.41%	
	解約返戻金	203	1.88%	212	1.51%	211	1.95%	847	1.64%	
	生保カード・ATM、mapサービス関係	230	2.13%	254	1.81%	493	4.55%	1,229	2.37%	
	税金関係	222	2.06%	331	2.36%	178	1.64%	648	1.25%	
	その他	669	6.20%	1,116	7.97%	412	3.81%	3,222	6.22%	
	計	4,857	45.01%	6,900	49.29%	5,148	47.55%	22,562	43.58%	
保険金・給付金関連	満期保険金等	696	6.45%	599	4.28%	524	4.84%	2,406	4.65%	
	死亡保険金等支払手続	229	2.12%	285	2.04%	183	1.69%	1,057	2.04%	
	死亡保険金等不支払	146	1.35%	225	1.61%	121	1.12%	927	1.79%	
	給付金支払手続	1,041	9.65%	1,315	9.39%	713	6.59%	5,905	11.41%	
	給付金不支払	684	6.34%	924	6.60%	502	4.64%	4,362	8.43%	
	その他	195	1.81%	287	2.05%	490	4.53%	972	1.88%	
	計	2,991	27.72%	3,635	25.96%	2,533	23.40%	15,629	30.19%	
その他	職員の態度・マナー	341	3.16%	455	3.25%	533	4.92%	2,200	4.25%	
	個人情報保護関係	127	1.18%	132	0.94%	92	0.85%	499	0.96%	
	その他	121	1.12%	236	1.69%	170	1.57%	743	1.44%	
計	589	5.46%	823	5.88%	795	7.34%	3,442	6.65%		
合計	10,791	100.00%	14,000	100.00%	10,826	100.00%	51,774	100.00%		
【参考】お客さまお申し出合計			76,262	-	81,238	-	79,030	-	328,271	-

（注）1. お客さまから寄せられたお申し出（苦情）につきましては、お申し出時点から、お客さま対応の過程において、お申し出内容の分類等を変更することがあります。

2. 上記お申し出（苦情）件数は、2008年4月7日現在で集計した数値（日本興亜損害保険株式会社が受け付けた当社代理店に対する苦情を含む）を掲載しています。

## 「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況

当社は、保険金・給付金のお支払いに関する不服のお申し出で、支払相談室による説明でもご納得いただかず、第三者への相談を希望される場合に、社外弁護士が第三者の立場に立ってご相談をお受けする制度を2006年3月28日から開設しています。

今回は、2007年度第4四半期（2008年1月～3月）の同制度のご利用状況およびご利用案件の代表的な例についてご報告します。

### ○2007年度第4四半期（2008年1月～3月）のご利用状況

2007年度第4四半期では、6案件のご利用がありました。このうち5案件について再査定のご要望があり、支払査定部署で再査定を実施した結果、4案件については決定に変更はありませんでした（1件は再査定中：5月30日現在）。

なお、再査定にあたっては、原則として、社外の専門家を含む「保険金等支払審査会」で審議しています。

種別	案件の代表的な例	案件数
普通死亡 保険金	復活後3年以内の自殺であるため支払免責との決定に対する不服のお申し出	1
災害保険金	「偶発的外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2
高度障害 保険金	約款に定める高度障害状態に該当しないため高度障害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1
入院給付金	告知義務違反のため疾病入院給付金支払非該当・契約解除との決定に対する不服のお申し出	1
手術給付金	施術の開始日から60日の間に1回の給付を限度とする手術について、前回の手術から60日以内の手術であることから手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1
合 計	—	6

<ご参考>

○2007年度（2007年4月～2008年3月）

「保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度」のご利用状況

2007年度のご利用は合計で22案件、このうち再査定を実施したもの20案件、再査定の結果新たな情報が得られたことから決定変更となったものは、4案件となりました。2007年度のご利用状況およびご利用案件の代表的な例は以下のとおりです。

種別	案件の代表的な例	案件数
普通死亡 保険金	責任開始後3年以内の自殺であることから免責事由に該当するため普通死亡保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2
災害保険金	「偶発的外来の事故を直接の原因」に該当するものとは認められないため災害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	3
高度障害 保険金	約款に定める高度障害状態に該当しないため高度障害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	3
重度障害 保険金	約款に定める「身体活動を制限する必要があるもの」に該当しないため重度障害保険金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2
入院給付金	既に120日限度支払済の入院と医学上重要な関係のある疾病による入院であるため入院給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	9
手術給付金	施術の開始日から60日の間に1回の給付を限度とする手術について、前回の手術から60日以内の手術であることから手術給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	1
障害給付金	不慮の事故が直接の原因と認められない障害であるため障害給付金支払非該当との決定に対する不服のお申し出	2
合 計	—	22

※2006年3月28日の制度開設からのご利用は53案件、うち新たな情報が得られたことから決定変更となったものは11案件です。